

# Problemas de falha de atualização da instalação do CUCM

## Contents

[Introduction](#)

[Problema](#)

[Informações para coleta](#)

[Logs/detalhes com falha na atualização](#)

[Logs/detalhes com falha na instalação](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento contém informações úteis sobre os detalhes e registros, que você deve compartilhar com o TAC para problemas de falha de instalação do Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Coleta e uploads proativos dos registros permitem que a equipe de Suporte Técnico da Cisco inicie a investigação da sua solicitação de serviço de forma mais rápida e eficiente.

## Problema

Que tipo de registros e detalhes devem ser coletados e compartilhados com problemas de falha de solicitação de serviço do TAC para instalação de atualização.

## Informações para coleta

### Logs/detalhes com falha na atualização

Esses detalhes/registros são necessários para a análise se a atualização falhar.

- Compartilhe a captura de tela ou as mensagens de erro de atualização para a falha de atualização.
- Versão completa do CallManager para a qual você está atualizando (10.5.X.XXXXX-X).

Coletar esses registros da CLI do Publisher e do nó com falha de atualização

- show network cluster
- utils diagnose test
- show version active
- show version inactive
- lista ativa do núcleo do utils
- show status
- show hardware

- utils dbreplication runtimetype
- lista de serviços utils
- status de upgrade do sistema utils

Colete esses registros da CLI do nó com falha na atualização e faça o download dos arquivos via SFTP.

instalação de obtenção de arquivo \*

OU

Você também pode fazer o download dos registros de atualização via RTMT, navegue para **Tools > Trace & Log Central > Collect Install Logs (Ferramentas > Central de rastreamento e registro > Coletar registros de instalação)**.

## Logs/detalhes com falha na instalação

Esses detalhes/registros adicionais são necessários para análise se a nova instalação ou recriação falhar.

- Ele é recriado para o servidor existente ou novo nó Instalar no cluster?
- Você pode fornecer os detalhes do erro recebidos durante a instalação?

Consulte este documento e compartilhe os logs de falha de instalação despejados.

Instalações virtuais de UC: Descarte os registros de instalação em uma porta serial  
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unity-connection/116577-technote-UC-00.html>

## Informações Relacionadas

1. Matriz de compatibilidade de configuração de hardware do CUCM  
[https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/uc\\_system/virtualization/virtualization-cisco-unified-communications-manager.html#v9.0](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-cisco-unified-communications-manager.html#v9.0)
2. Como liberar espaço comum de partição ajustando a marca d'água da partição de log em RTMT - CUCM  
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/200581-Procedure-to-Adjust-WaterMark-in-RTMT-of.html>
3. Como coletar rastreamentos para CUCM  
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/200787-How-to-Collect-Traces-for-CUCM-9-x-10-x.html>